

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА імені О. М. БЕКЕТОВА

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

до практичних занять

з дисципліни

РЕІНЖИНІРИНГ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ

*(для студентів 5 курсу денної форми навчання освітньо-кваліфікаційного рівня
магістр за спеціальністю 242 – Готельна і ресторанна справа)*

ХАРКІВ
ХНУМГ ім. О. М. БЕКЕТОВА
2017

Методичні вказівки до практичних занять з дисципліни «Реінжиніринг бізнес-процесів» (для студентів 5 курсу денної форми навчання освітньо-кваліфікаційного рівня магістр за спеціальністю 242 – Готельна і ресторанна справа) / Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова; уклад.: Т. М. Єфременко, Т. В. Гордієнко. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. – 24 с.

Укладачі: канд. техн. наук, доц. Т. М. Єфременко,
асистент Т. В. Гордієнко

Рецензент: канд. техн. наук, доц. С. О. Погасій

Рекомендовано кафедрою туризму і готельного господарства, протокол засідання № 1 від «29» серпня 2015 р.

ЗМІСТ

ВСТУП	4
1 ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ	6
2 ПОРЯДОК ПРОВЕДЕННЯ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ	8
3 КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ	13
ДОДАТОК.	17
СПИСОК ДЖЕРЕЛ.	22

ВСТУП

В умовах зростаючої конкуренції підприємствам доводиться постійно удосконалювати і поновлювати свій бізнес. Одним з методів, що дозволяє оптимізувати систему ділових процесів підприємства, є реінжиніринг бізнес-процесів. Часто у виробництві, постачанні та в інших складових бізнесу багато неефективних операцій, які не приносять реальної користі. Реінжиніринг – це засіб такої перебудови організації бізнесу, при якій усуваються непотрібні витрати праці, які не дають нічого позитивного, коли створюються умови для продуктивної, творчої роботи кожного співробітника, кожного підрозділу. Реінжиніринг націлений на те, щоб не тільки кожна ланка бізнесу діяла продуктивно, але й на те, щоб вся система їх взаємодії була націлена на отримання максимального ефекту, тобто такого ефекту, який неможливо отримати кожному окремо, але можливо досягнути за рахунок сумісних зусиль, організованих оптимальним чином.

Реінжиніринг є фундаментальне переосмислення і радикальна перебудова бізнесу з метою поліпшення таких важливих показників як вартість, якість, рівень сервісу, швидкість функціонування, фінанси, маркетинг, побудова інформаційних систем.

Реінжиніринг потрібен в умовах, коли фірма знаходиться у стані глибокої кризи, яка може виявлятися у неконкурентному рівні витрат, незатребуваністю продукції фірми на ринку. Крім того, криза може усугублятися такими чинниками як скорочення традиційних ринків сировини, низький рівень менеджменту фірми, тощо.

Разом з тим, реінжиніринг може бути корисним і в умовах, коли сучасний стан фірми можна признати задовільним, але прогнози її діяльності у майбутньому є несприятливими, тобто фірма стикається з небажаними для себе тенденціями у таких питаннях як конкурентоспроможність, дохідність, рівень попиту, тощо. За цих умов фірма, використовуючи методи реінжинірингу,

може реагувати на негативні зміни обставин, поки вони ще не набули для неї фатального характеру.

І нарешті, реалізацією можливостей реінжинірингу можуть займатися благополучні, швидкозростаючі і агресивні фірми. Їх завдання полягає у прискореному нарощуванні відриву від найближчих конкурентів і створенні унікальних конкурентних переваг. Застосування реінжинірингу у цій ситуації є кращим варіантом ведення бізнесу. Компанії, які вважають, що знайшли найкращу модель бізнесу, у якій не варто нічого міняти, з часом приходять до того, що конкуренти здоганяють і випередять такі фірми, а самі компанії все гірше адаптуються до попиту і ринкової кон'юнктури у цілому. Тому реінжиніринг – це засіб виживання підприємств у сучасних умовах.

Необхідність адаптації до змін, які відбуваються як на макроекономічному рівні, так і на рівні кожного підприємства, потребує застосування спеціальних методів і засобів для настройки бізнес-процесів підприємств відносно зовнішніх та внутрішніх умов, що швидко змінюються, а також правил ведення бізнесу. Ці засоби повинні забезпечувати адекватну інформацію про діяльність підприємства і становити основу для аналізу цієї інформації в аспекті бізнес-процесів підприємства, їх вузьких місць і можливої оптимізації.

Методичні вказівки до практичних занять призначені для вивчення і застосування студентами на практиці засобів і методів корінної перебудови роботи підприємств у сучасних умовах з метою різкого підвищення ефективності їх функціонування, що базуються на організаційних змінах і використанні нових інформаційних технологій.

Методичні вказівки до практичних занять розроблені відповідно до програми і робочої програми навчальної дисципліни «Реінжиніринг бізнес-процесів» і призначені для студентів V курсу денної форми навчання освітньо-кваліфікаційного рівня магістр за спеціальністю 8.14010101 – «Готельна і ресторанна справа».

1 ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

При вивченні дисципліни «Реінжиніринг бізнес-процесів» студент має ознайомитися з програмою навчальної дисципліни, за її структурою, формами та методами навчання, видами та методами контролю знань.

Тематичний план дисципліни «Реінжиніринг бізнес-процесів» складається з двох змістових модулів, кожен з яких об'єднує в собі відносно окремий самостійний блок дисципліни, який логічно пов'язує кілька укрупнених навчальних елементів дисципліни.

Змістовий модуль 1. Теоретико-методологічні засади реінжинірингу бізнес-процесів.

Змістовий модуль 2. Інструментарій, функції та технології реінжинірингу бізнес-процесів.

Навчальний процес здійснюється в таких формах: лекційні, практичні заняття і самостійна робота студента. Тематичний план дисципліни наведений в таблиці 1.

Таблиця 1 – Тематичний план дисципліни «Реінжиніринг бізнес-процесів»

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин					
	усього	у тому числі				
		лекц.	практ	лаб.	с.р.	інд.
1	2	3	4	5	6	7
Модуль 1 Реінжиніринг бізнес-процесів						
Змістовий модуль 1 Теоретико-методологічні засади реінжинірингу бізнес-процесів						
Тема 1. Поняття реструктуризації підприємства і її основні завдання	5	2	2	-	1	-
Тема 2. Основні поняття процесного управління у реструктуризації підприємства	5	2	2	-	1	-
Тема 3. Бізнес-процеси підприємства. Способи організації інтерфейсів бізнес-процесів	5	2	2	-	1	-
Тема 4. Підходи до реструктуризації підприємства на основі концепції процесного управління	6	2	2	-	2	-
Разом за змістовим модулем 1	21	8	8	-	5	-

Продовження таблиці 1

1	2	3	4	5	6	7
Змістовий модуль 2 Інструментарій, функції та технології реінжинірингу бізнес-процесів						
Тема 5. Технологія реінжинірингу бізнес-процесів	5	2	2	-	1	-
Тема 6. Методології моделювання бізнес-процесів	5	2	2	-	1	-
Тема 7. Функціональне моделювання бізнес-процесів. Вартісний аналіз функцій	6	2	2		2	-
Тема 8. Сучасні інформаційні технології у реінжинірингу бізнес-процесів	8	3	3		2	-
<i>Разом за змістовим модулем 2</i>	24	9	9	-	6	-
Усього годин	45	17	17	-	11	-

2 ПОРЯДОК ПРОВЕДЕННЯ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

МОДУЛЬ 1 РЕІНЖИНІРИНГ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ РЕІНЖИНІРИНГУ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ

ТЕМА 1 ПОНЯТТЯ РЕСТРУКТУРИЗАЦІЇ ПІДПРИЄМСТВА ТА ЇЇ ОСНОВНІ ЗАВДАННЯ

Перелік основних завдань

1. Дати визначення процесу реструктуризації підприємства та проаналізувати фактори, що її обумовлюють.
2. Дати два визначення бізнес-процесу:
 - а) визначення, що розкриває сутність процесного підходу;
 - б) визначення, що розкриває його внутрішню структуру.
3. Охарактеризувати завдання, які повинна вирішувати методологія реструктуризації підприємства.

Питання для дискусій

1. Фактори, які характеризують стратегічні рішення, що лежать в основі проекту реструктуризації підприємства.
2. Переваги процесного підходу до управління підприємством у порівнянні з традиційним функціональним підходом.

ТЕМА 2 ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ ПРОЦЕСНОГО УПРАВЛІННЯ У РЕСТРУКТУРИЗАЦІЇ ПІДПРИЄМСТВА

Перелік основних завдань

1. Дати визначення виду діяльності підприємства з точки зору процесного управління у реструктуризації підприємства та проаналізувати фактори, що обумовлюють адаптивну організацію видів діяльності підприємства.

2. Дати визначення концепції ланцюжки створення додаткової вартості у процесному управлінні. Визначити центр прибутку та центри витрат у ланцюжки створення додаткової вартості у процесному управлінні. Привести типові функції ланцюжки створення додаткової вартості у процесному управлінні.

3. Охарактеризувати горизонтальну та вертикальну інтеграції видів діяльності підприємства у процесному управлінні.

Питання для дискусій

1. Переваги процесного підходу перед функціональним підходом в управлінні підприємством з точки зору загальної ефективності виду діяльності.

ТЕМА 3 БІЗНЕС-ПРОЦЕСИ ПІДПРИЄМСТВА. СПОСОБИ ОРГАНІЗАЦІЇ ІНТЕРФЕЙСІВ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ

Перелік основних завдань

1. Визначити атрибути ідентифікації бізнес-процесів, охарактеризувати зовнішнє середовище бізнес-процесів, визначити межі бізнес-процесу.

2. Визначити ролі процесних і ресурсних підрозділів підприємства у процесному управлінні.

3. Дати визначення інтерфейсу бізнес-процесу та проаналізувати способи організації інтерфейсів бізнес-процесів, надати характеристику прямим та опосередкованим інтерфейсам.

Питання для дискусій

1. Організаційна структура підприємства на основі управління бізнес-процесами. Переваги матричної організаційної структури підприємства з точки зору процесного управління.

ТЕМА 4 ПІДХОДИ ДО РЕСТРУКТУРИЗАЦІЇ ПІДПРИЄМСТВА НА ОСНОВІ ПРОЦЕСНОГО УПРАВЛІННЯ

Перелік основних завдань

1. Визначити сутність методу планування ресурсів виробництва (MRP) та проаналізувати недоліки методу з точки зору процесного управління.

2. Визначити сутність концепції загального управління якістю (TQM). Перелічити та розкрити принципи управління бізнес-процесами, які лежать в основі цієї концепції.

3. Дати визначення та розкрити принципи реінжинірингу бізнес-процесів підприємства. Проаналізувати, для яких підприємств реінжиніринг бізнес-процесів є найбільш ефективним.

Питання для дискусій

1. Наслідки документування організації бізнес-процесів, що вимагає система управління якістю (TQM).

2. Завдання, рішення яких забезпечує реінжиніринг бізнес-процесів підприємства.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2 ІНСТРУМЕНТАРІЙ, ФУНКЦІЇ ТА ТЕХНОЛОГІЇ РЕІНЖИНІРИНГУ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ

ТЕМА 5 ТЕХНОЛОГІЯ РЕІНЖИНІРИНГУ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ

Перелік основних завдань

1. Визначити основні етапи бізнес-реінжинірингу на підприємстві.
2. Описати роботи, які виконуються на стадії ідентифікації бізнес-процесів підприємства.
3. Визначити сутність прямого і зворотного інжинірингу бізнес-процесів підприємства.
4. Проаналізувати завдання, які повинні виконуватися на етапах розробки та впровадження проекту реінжинірингу бізнес-процесів підприємства.

Практичне завдання

На підставі умов практичного завдання, наданого у додатку:

1. Побудувати існуючу та майбутню організаційну структуру компанії «ABRIS».
2. Провести моделювання існуючого (AS IS) бізнес-процесу компанії «ABRIS».

ТЕМА 6 МЕТОДОЛОГІЇ МОДЕЛЮВАННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ

Перелік основних завдань

1. Визначити послідовність робіт по проектуванню бізнес-процесів та назвати методи і інструментальні засоби, які використовуються при виконанні цих робіт.
2. Навести узагальнену модель бізнес-процесів та розкрити сутність її елементів (робочий об'єкт, ресурс, організаційна одиниця, функція, подія).

3. Дати класифікацію функцій за ступенем інформатизації.

4. Розкрити сутність функціонального та об'єктно-орієнтованого підходів до моделювання бізнес-процесів.

Практичне завдання

1. На підставі умов практичного завдання, наданого у додатку, побудувати функціональні моделі існуючих (AS IS) бізнес-процесів «Продаж», «Закупки», «Підготовка матеріалів», «Підготовка матеріалів до передачі».

ТЕМА 7 ФУНКЦІОНАЛЬНЕ МОДЕЛЮВАННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ.

ВАРТІСНИЙ АНАЛІЗ ФУНКЦІЙ

Перелік основних завдань

1. Розкрити сутність методології функціонального моделювання бізнес-процесів (SADT).

2. Надати загальну характеристику структурного і вартісного аналізу бізнес-процесів.

3. Визначити сутність вартісного аналізу функцій та проаналізувати методи вартісного аналізу функцій.

4. Проаналізувати особливості будування функціональної моделі з використанням ППП Design/IDEF.

5. Проаналізувати особливості реалізації вартісного аналізу функцій в ППП Design/IDEF.

Практичне завдання

На підставі умов практичного завдання, наданого у додатку:

1. Провести моделювання майбутнього (TO BE) бізнес-процесу компанії «ABRIS».

2. Побудувати функціональні моделі майбутніх (TO BE) бізнес-процесів «Продаж», «Закупки», «Розміщення реклами на WEB-порталі», «Підготовка матеріалів», «Підготовка матеріалів до передачі».

ТЕМА 8 СУЧАСНІ ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ І РЕІНЖИНІРИНГ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ

Перелік основних завдань

1. Проаналізувати характерні особливості сучасних інформаційних технологій.
2. Розкрити особливості організаційної структури підприємства в умовах сучасних інформаційних технологій.
3. Розкрити особливості організації бізнес-процесів підприємства в умовах сучасних інформаційних технологій.
4. Розкрити особливості організації управління та міжорганізаційної взаємодії в умовах сучасних інформаційних технологій.

Практичне завдання

1. На підставі умов практичного завдання, наданого у додатку, провести функціонально-вартісний аналіз існуючого (AS IS) бізнес-процесу та майбутнього (TO BE) бізнес-процесу компанії «ABRIS».

3 КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ

Оцінювання знань, вмінь та навичок студентів включає види занять, які згідно з програмою навчальної дисципліни «Реінжиніринг бізнес-процесів» передбачають лекційні та практичні заняття.

Перевірка та оцінювання знань студентів проводиться в наступних формах:

- оцінювання роботи і знань студентів під час практичних занять;
- складання проміжного контролю знань за змістовими модулями (тестування).

Проміжний контроль рівня знань передбачає виявлення опанування студентом лекційного матеріалу та вміння застосування його для вирішення

практичної ситуації і проводиться у вигляді тестування. При цьому тестове завдання може містити як запитання, що стосуються суто теоретичного матеріалу, так і запитання, спрямовані на вирішення невеличкого практичного завдання.

Поточне оцінювання знань студентів здійснюється під час проведення практичних занять і має на меті перевірку рівня підготовленості студента до виконання конкретної роботи. Об'єктами поточного контролю є:

- активність та результативність роботи студента протягом семестру над вивченням програмного матеріалу дисципліни;
- відвідування занять;
- складання проміжного контролю із змістових модулів.

Структура засобів контролю з дисципліни за змістовими модулями 1, 2 наведена в таблиці 2.

Таблиця 2 – Структура засобів контролю з навчальної дисципліни «Реінжиніринг бізнес-процесів» за змістовими модулями 1, 2

Вид робіт, що оцінюється	Оцінка	Примітка
Тестування за змістовим модулем	0 – 25	Тести містять 25 запитань на перевірку знань та навичок, одержаних під час аудиторних занять та самостійної роботи. Оцінка визначається кількістю правильних відповідей
Робота на практичних заняттях	0 – 20	Визначається за оцінками, які студент одержує під час практичних занять таким чином: 5 балів за оцінку 5; 4 бала за оцінку 4; 3 бала за оцінку 3; 0 балів за оцінку 2. До розрахунку приймають всі оцінки, отримані студентом на практичних заняттях
Системність і своєчасність у роботі	5	Студент одержує цю оцінку, якщо протягом змістового модуля працював систематично і своєчасно виконував усі заплановані завдання.
Загальна оцінка	0 – 50	

Контроль систематичного виконання самостійної роботи та активності на практичних заняттях проводиться за такими критеріями:

- розуміння, ступінь засвоєння теорії та методології проблем, що розглядаються;
- ступінь засвоєння фактичного матеріалу навчальної дисципліни;
- знайомлення з рекомендованою літературою, а також із сучасною літературою з питань, що розглядаються;
- уміння поєднувати теорію з практикою при розгляді практичних ситуацій, розв'язанні задач;
- логіка, структура, стиль викладу матеріалу в письмових роботах і при виступах в аудиторії, вміння обґрунтовувати свою позицію, здійснювати узагальнення інформації та робити висновки.

Оцінювання знань студента під час виконання завдань для самостійної роботи проводиться за 5-й бальною шкалою. Оцінка «відмінно» ставиться за умови відповідності виконаного завдання студента або його усної відповіді до всіх зазначених критеріїв. Відсутність тієї чи іншої складової знижує оцінку. При оцінюванні практичних занять увага також приділяється якості, самостійності та своєчасності виконання завдань.

Поточний контроль по темах (усне опитування, тестові завдання, розв'язання практичних задач) з зазначенням кількості балів, які можна отримати за кожен тему, за змістовий модуль та за модуль в цілому, передбачають 100-бальну систему оцінювання.

Розподіл балів, які отримують студенти, наведено в таблиці 3.

Таблиця 3 – Розподіл балів, які отримують студенти, за дисципліною «Реінжиніринг бізнес-процесів»

Поточне тестування та самостійна робота		Загальна сума
Змістовий модуль 1	Змістовий модуль 2	
50	50	100

Таким чином, підсумкова модульна оцінка за Модулем «Реінжиніринг бізнес-процесів» визначається як арифметична сума таких складових оцінок:

- оцінки за змістовий модуль 1 – від 0 до 50 балів;
- оцінки за змістовий модуль 2 – від 0 до 50 балів.

У відповідності з набраними студентом балами за Модулем оцінка знання матеріалу проводиться за національною шкалою та перераховується в систему оцінювання за шкалою ЕСТБ згідно з Методикою переведення показників успішності знань студентів (табл. 4).

Таблиця 4 – Відповідність оцінок за національною шкалою оцінкам за шкалою ECTS

Кількість набраних балів	Оцінка за національною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS
90 – 100	Відмінно	A
82 – 89	Добре	B
74 – 81	Добре	C
64 – 73	Задовільно	D
60 – 63	Задовільно	E
35 – 59	Незадовільно з можливістю повторного оцінювання	FX
1 – 34	Незадовільно з обов’язковим повторним вивченням курсу	F

ПРАКТИЧНЕ ЗАВДАННЯ
«УДОСКОНАЛЕННЯ ФУНКЦІОНАЛЬНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ
КОНСАЛТИНГОВОЇ КОМПАНІЇ «ABRIS»

Консалтингова компанія «ABRIS» надає інформаційно-аналітичні послуги. Бізнес-процес компанії поділяється на чотири основних підпроцеси, які полягають у наступному:

1. «Продаж» – спеціалістами відділу маркетингу здійснюється реалізація послуг компанії замовникам і обробка заказів клієнтів.
2. «Закупки» – формування заяв відділом маркетингу на товари, роботи, послуги і безпосередньо їх закупка.
3. «Підготовка матеріалів» – обробка заказів спеціалістами ІТ і аналітичним відділом та написання аналітиками обзорів, прогнозів тощо.
4. «Підготовка матеріалів до передачі» – підготовка звіту у електронному вигляді спеціалістами ІТ, підготовка документації бухгалтерією та передача маркетологами даних і бухгалтерських документів замовникам.

Якщо розглядати більш детально, бізнес-процес «Продаж» включає наступні підпроцеси:

1. Заповнення заяви – спеціалістом відділу маркетингу на підставі заказу клієнтів формується заява на продукт.
2. Виписка рахунку – бухгалтер на підставі заповненої заяви виписує та передає телекомунікаційними каналами рахунок клієнту.
3. Оплата рахунку – клієнт на підставі отриманого рахунку здійснює його оплату.
4. Підготовка заказу – після отримання банківських виписок, які підтверджують оплату клієнтом рахунку, маркетологом здійснюється підготовка деталізованих інформаційних даних про об'єкт заказу.

Бізнес-процес «Закупки» включає наступні підпроцеси:

1. Укладання договору з постачальником – здійснюється маркетологом на підставі пропозицій постачальника.

2. Оплата за договором – бухгалтер за допомогою телекомунікаційних каналів зв'язку проводить оплату за договором, що укладений з постачальником.

3. Надходження інформаційних даних – після здійснення оплати за договором бухгалтер отримує документи від постачальників, а постачальник здійснює передачу інформаційних даних телекомунікаційними каналами зв'язку.

Бізнес-процес «Підготовка матеріалів» включає наступні підпроцеси:

1. Обробка інформаційних даних – на підставі інформаційних даних, що надходять від постачальників телекомунікаційними каналами, спеціаліст ІТ і аналітик здійснюють їх обробку і відбір фінансової та іншої інформації для написання аналітичного звіту.

2. Обробка заказів – спеціалісти ІТ-відділу і аналітичного відділу здійснюють обробку інформації про закази з метою їх класифікації.

3. Написання аналітичного звіту – аналітиками компанії готуються аналітичні звіти з інформацією про фінансові ринки, прогнози, рекомендації тощо.

Бізнес-процес «Підготовка матеріалів до передачі» включає наступні підпроцеси:

1. Підготовка звіту в електронному вигляді – на підставі аналітичного звіту спеціалістом ІТ формується файл з даними.

2. Оформлення документів – бухгалтерією на підставі інформації про закази і інформації про виконання заказу виписуються документи (акти виконаних робіт, послуг).

3. Передача документів та продукту клієнтам – спеціалістом відділу маркетингу здійснюється передача інформації, документів та інших даних клієнтам компанії.

З метою впровадження заходів з поліпшення обслуговування клієнтів і отримання додаткових доходів внаслідок розміщення реклами на веб-сайті пропонується створити фінансовий портал компанії. За цих умов клієнти компанії зможуть отримувати послуги за допомогою мережі INTERNET. Кожний клієнт, який заходить на веб-сторінку фінансового порталу під власним паролем і логіном, зможе отримувати як інформацію, яку безпосередньо замовляв, так і іншу аналітику з новинами як бонус.

Це призведе до змін в організаційній структурі. Компанії доведеться розширити штат співпрацівників, а, точніше, внести зміни у відділ ІТ, перетворив його у два відділи:

- відділ веб-дизайну, в обов'язки якого входить дизайн веб-порталу, його обслуговування, підтримка, розвиток;
- безпосередньо відділ ІТ, який займатиметься питаннями зв'язку, телекомунікації, обробкою даних, технічним обслуговуванням та ін.

В наслідок цього бізнес-процес зміниться і буде поділятися на п'ять основних бізнес-процесів:

1. «Продаж» – спеціалістами відділу маркетингу здійснюватиметься реалізація послуг компанії замовникам і обробка заказів клієнтів.
2. «Закупки» – формування заяв відділом маркетингу на товари, роботи, послуги і безпосередня їх закупка.
3. «Розміщення реклами на WEB-порталі» – створення та розміщення спеціалістами ІТ рекламних банерів на сайті.
4. «Підготовка матеріалів» – обробка заказів спеціалістами ІТ і аналітичним відділом та написання аналітиками обзорів, прогнозів тощо.
5. «Підготовка матеріалів до передачі» – розміщення інформації на сайті спеціалістами ІТ, підготовка документації бухгалтерією та передача маркетингологами даних і бухгалтерських документів замовникам.

Якщо розглядати більш детально, бізнес-процес «Продаж», а також бізнес-процес «Підготовка матеріалів» не зміняться, але інші бізнес-процеси зазнають змін. Так, бізнес-процес «Закупки» включатиме п'ять наступних підпроцесів:

1. Вибір постачальників – на підставі пропозицій постачальників спеціалістом відділу маркетингу здійснюватиметься вибір постачальників.
2. Формування заяв на продукцію – на підставі реєстру постачальників та їх пропозицій маркетолог здійснюватиме формування заяв на продукцію.
3. Укладання договору з постачальником – здійснюватиметься маркетологом на підставі заяв на продукцію.
4. Оплата за договором – бухгалтер за допомогою телекомунікаційних каналів зв'язку проводитиме оплату за договором з постачальником.
5. Надходження інформаційних даних – після здійснення оплати за договором бухгалтер отримуватиме документи від постачальників, а постачальник здійснюватиме передачу інформаційних даних телекомунікаційними каналами зв'язку.

Бізнес-процес «Розміщення реклами на WEB-порталі» взагалі є новим і буде поділятися на наступні підпроцеси:

1. Обробка даних – на підставі заказу на рекламу здійснюватиметься обробка даних, в результаті якої на виході формуватиметься оригінал-макет заказу.
2. Виготовлення банеру – на основі оригінал-макету заказу створюватиметься рекламний банер.
3. Розміщення рекламного банеру на WEB-порталі – рекламний банер на підставі заяви і заказу клієнта розміщуватиметься на сторінці фінансового порталу в INTERNETі у відведеному на цій сторінці місці.

Бізнес-процес «Підготовка матеріалів до передачі» включатиме наступні чотири підпроцеси:

1. Підготовка звіту в електронному вигляді – на підставі аналітичного звіту спеціалістом ІТ формується файл з даними.

2. Оформлення документів – бухгалтерією на підставі інформації про заклади і інформації про рекламу виписуються документи (акти виконаних робіт, послуг).

3. Розміщення інформації на WEB-порталі – спеціалістом ІТ-відділу файл зі звітом розміщується на веб-сторінці.

4. Передача документів і прав доступу на WEB-порталі клієнтам – спеціалістом відділу маркетингу здійснюється передача інформації, документів та інших даних клієнтам компанії.

СПИСОК ДЖЕРЕЛ

Основна література

1. Виноградова О. В. Реінжиніринг бізнес-процесів у сучасному менеджменті : монографія / О. В. Виноградова. – Донецьк : ДонДУЕТ, 2005. – 195 с.
2. Дядечко Л. П. Економіка туристичного бізнесу : навч. посібник / Л. П. Дядечко. – Київ : Центр учбової літератури, 2007. – 224 с.
3. Кутелев П. В. Технология реинжиниринга бизнеса : учеб. пособие / П. В. Кутелев, И. В. Мишурова. – М. ; Ростов н-Д : МарТ, 2003. – 176 с.
4. Информационные технологии в бизнесе. Энциклопедия / под ред. М. Желены. – СПб. : ПИТЕР ; М. ; Харьков ; Минск, 2002. – 1120 с.
5. Мельниченко С. В. Інформаційні технології в туризмі: теорія, методологія, практика : монографія / С. В. Мельниченко. – Київ : Київ. нац. торг-екон. ун-т, 2008. – 494 с.
6. Реинжиниринг бизнес-процесов. Полный курс МВА : учебник / [Н. М. Абдикеев, Т. П. Данько, С. В. Ильдеменов, А. Д. Киселев]. – М. : Эксмо, 2005. – 592 с.
7. Робсон М. Реинжиниринг бізнес-процесов : практ. руководство / М. Робсон, Ф. Уллах ; пер. с англ. – М. : ЮНИШ-ДАНЛ, 2003. – 221 с.
8. Тельнов Ю. Ф. Реинжиниринг бизнес-процесов: компонентная методология / Ю. Ф. Тельнов. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : Финансы и статистика, 2005. – 318 с.
9. Ткаченко Т. І. Економіка готельного господарства і туризму : навч. посібник / Т. І. Ткаченко, С. П. Гаврилук. – Київ : КНТЕУ, 2005. – 179 с.

Додаткова література

10. Томпсон А. А. Стратегический менеджмент. Концепции и ситуации. / А. А. Томпсон, А. Дж. Стрикленд. – М. : Инфра, 2001. – 568 с.
11. Фатхутдинов Р. А. Конкурентоспособность: экономика, стратегия, управление / Р. А. Фатхутдинов. – М. : «ИНФРА-М», 2000. – 312 с.

Ресурси мережі Internet

12. Сервер Верховної Ради України Електронний ресурс. – Режим доступу : <http://www.rada.gov.ua>
13. Нормативні акти України Електронний ресурс. – Режим доступу : <http://www.nau.kiev.ua>
14. Сайт Державної туристичної Адміністрації Електронний ресурс. – Режим доступу : <http://www.tourism.gov.ua>
15. Сайт з питань ресторанного бізнесу Електронний ресурс. – Режим доступу : <http://www.restcon.ru>
16. Сайт з інформацією про країнознавство Електронний ресурс. – Режим доступу : <http://www.tourism.ru>
17. Сайт про міста та країни світу Електронний ресурс. – Режим доступу : <http://www.strani.ru>
18. Сайт з інформацією про країнознавство Електронний ресурс. – Режим доступу : <http://www.worlds.ru/countries>
19. Сайт з інформацією про країнознавство Електронний ресурс. – Режим доступу : <http://www.travel.mail.ru/place>
20. Сайт з інформацією про кращі готелі світу Електронний ресурс. – Режим доступу : <http://www.top-hotels.ru>
21. Віртуальний турист – довідки про всі країни світу (карти, історія, культура, природні умови) Електронний ресурс. – Режим доступу : <http://www.world-v-tourism.com>

Навчальне видання

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

до практичних занять

з дисципліни

РЕІНЖИНІРИНГ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ

*(для студентів 5 курсу денної форми навчання освітньо-кваліфікаційного рівня
магістр за спеціальністю 242 – Готельна і ресторанна справа)*

Укладачі: **ЄФРЕМЕНКО** Тетяна Миколаївна,
ГОРДІЄНКО Тетяна Віталіївна

Відповідальний за випуск *І. М. Писаревський*

За авторською редакцією

Комп'ютерне верстання: *І. В. Волосожарова*

План 2015, поз.

Підп. до друку
Друк на ризографі
Тираж 50 пр.

Формат 60 x 84/16
Ум. друк. арк. 1,0
Зам. №

Видавець і виготовлювач:
Харківський національний університет
міського господарства ім. О. М. Бекетова,
вул. Революції, 12, Харків, 61002
Електронна адреса: rectorat@kname.edu.ua
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:
ДК №4705 від 28.03.2014 р.